

Projekt „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“

Statistische Erfassung der Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen vermittelt durch den *bikup Sprachmittlerpool NRW* für die Stadt Köln

Zeitraum 01. Januar 2016 bis 31. Dezember 2018

(Stand: 31. Dezember 2018)



Projekträger:

Kommunales Integrationszentrum (KI), Interkulturelle Maßnahme der Stadt Köln



Kooperationspartner:

bikup Sprachmittlerpool NRW der bikup gemeinnützigen GmbH

Vorwort

Die statistische Erfassung der Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen vermittelt durch den *bikup Sprachmittlerpool NRW* für die Stadt Köln, Stand 31.12.2018, wurde mit aktuellen Datensätzen angefertigt. Alle in diesem Bericht erfassten Einsätze für den Zeitraum 01. Januar 2016 bis 31. Dezember 2018 verstehen sich als abgerechnete Einsätze.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	5
2. Anzahl der Einsätze und Einsatzstunden von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen .	6
2.1 Einsätze und Einsatzstunden von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen 2016.....	6
2.2 Einsätze und Einsatzstunden von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen 2017	7
2.3 Einsätze und Einsatzstunden von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen 2018.....	7
2.4 Vergleich der Einsätze und Einsatzstunden 2016, 2017 und 2018	8
3. Durchschnittliche Einsatzdauer	9
4. Anzahl der Einsätze nach Arbeitsbereichen	10
4.1 Einsätze nach Arbeitsbereichen 2016.....	10
4.2 Einsätze nach Arbeitsbereichen 2017	11
4.3 Einsätze nach Arbeitsbereichen 2018.....	11
5. Anzahl der Einsätze im Arbeitsbereich „Soziales“ nach Dienststellen	12
5.1 Einsätze im Arbeitsbereich „Soziales“ nach Dienststellen 2016	12
5.2 Einsätze im Arbeitsbereich „Soziales“ nach Dienststellen 2017	13
5.3 Einsätze im Arbeitsbereich „Soziales“ nach Dienststellen 2018	14
6. Anzahl der Einsätze nach Sprachen und Dialekten	14
6.1. Einsätze nach Sprachen und Dialekten 2016.....	14
6.2. Einsätze nach Sprachen und Dialekten 2017.....	15
6.3 Einsätze nach Sprachen und Dialekten 2018.....	16
7. Kosten des Projekts „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“	17
7.1 Kosten des Projekts „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ 2016	17
7.2 Kosten des Projekts „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ 2017	18
7.3 Kosten des Projekts „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ 2018	19
8. Erfahrungen mit dem „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“	20
9. Fallbeispiele professioneller Sprach- und Kulturmittlung	23

Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1: Anzahl der Einsätze und Einsatzstunden von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen im Jahr 2016.....</i>	<i>6</i>
<i>Abbildung 2: Anzahl der Einsätze und Einsatzstunden von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen 2017</i>	<i>7</i>
<i>Abbildung 3: Anzahl der Einsätze und Einsatzstunden von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen 2018.....</i>	<i>8</i>
<i>Abbildung 4: Anzahl der Einsätze im Vergleich 2016, 2017 und 2018</i>	<i>9</i>
<i>Abbildung 5: Durchschnittliche Einsatzdauer im Vergleich</i>	<i>9</i>
<i>Abbildung 6: Anzahl der Einsätze nach Arbeitsbereichen 2016.....</i>	<i>10</i>
<i>Abbildung 7: Anzahl der Einsätze nach Arbeitsbereichen 2017.....</i>	<i>11</i>
<i>Abbildung 8: Anzahl der Einsätze nach Arbeitsbereichen 2018.....</i>	<i>12</i>
<i>Abbildung 9: Anzahl der Einsätze im Arbeitsbereich „Soziales“ nach Dienststellen 2016</i>	<i>13</i>
<i>Abbildung 10: Anzahl der Einsätze im Arbeitsbereich „Soziales“ nach Dienststellen 2017 ...</i>	<i>13</i>
<i>Abbildung 11: Anzahl der Einsätze im Arbeitsbereich „Soziales“ nach Dienststellen 2018 ...</i>	<i>14</i>
<i>Abbildung 12: Anzahl der Einsätze nach Sprachen und Dialekten 2016.....</i>	<i>15</i>
<i>Abbildung 13: Anzahl der Einsätze nach Sprachen und Dialekten 2017.....</i>	<i>16</i>
<i>Abbildung 14: Anzahl der Einsätze nach Sprachen und Dialekten 2018.....</i>	<i>17</i>
<i>Abbildung 15: Kosten der Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen 2016</i>	<i>18</i>
<i>Abbildung 16: Kosten der Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen 2017</i>	<i>19</i>
<i>Abbildung 17: Kosten der Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen 2018</i>	<i>20</i>

1. Einleitung

Im Rahmen des Projekts „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ wurde im Dezember 2015 eine Kooperationsvereinbarung zwischen der Stadt Köln, Dienststelle Diversity, Kommunales Integrationszentrums (KI), und dem *bikup Sprachmittlerpool NRW* der bikup gemeinnützigen GmbH geschlossen. Im Zuge des interkulturellen Maßnahmenprogrammes der Stadt Köln zielt dieses Projekt darauf ab, Gelder für die Finanzierung der Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen für die Kölner Verwaltung und städtische Einrichtungen zur Verfügung zu stellen.

Die MitarbeiterInnen und Angestellten der Stadt Köln sollen bei ihrer fachlichen Arbeit mit zugewanderten Menschen durch den Einsatz von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen unterstützt werden. Durch kultursensibles Dolmetschen und soziokulturelles Vermitteln werden dabei sprachliche Missverständnisse behoben, wodurch die Kölner Verwaltung und städtische Einrichtungen barrierefreier und effizienter gestaltet werden. Nicht zuletzt schafft die Stadt Köln mit diesem Angebot die Möglichkeit der gleichberechtigten Begegnung zwischen öffentlichen Trägern und zugewanderten Bürgern.

Durch das Projekt wird somit ein wichtiges Signal für die Chancengleichheit und für die Verbesserung der gesellschaftlichen Partizipation von KölnerInnen mit Zuwanderungsgeschichte gesetzt. Auch der interkulturellen Öffnung der Stadtverwaltung sowie der Schulen und Kindertagesstätten in Köln wird auf diese Art und Weise Ausdruck verliehen.

Sprach- und IntegrationsmittlerInnen können von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern städtischer Dienststellen, städtischer Kindertagesstätten und städtischer Schulen beauftragt. Sie werden eingesetzt oder beansprucht, wenn

- komplexe Sachverhalte zu klären,
- verbindliche Absprachen zu treffen,
- konfliktreiche und/oder besonders kultursensible Gespräche zu führen sind

mit KölnerInnen, deren Deutschkenntnisse für das zu besprechende Anliegen nicht ausreichen. Sprach- und IntegrationsmittlerInnen werden gebraucht, da sie

- fachspezifisch, vollständig, allparteiisch und transparent dolmetschen,
- bei Bedarf soziokulturelles Hintergrundwissen vermitteln,
- länderspezifische Unterschiede bei der Versorgung erläutern,
- bei Kommunikationsstörungen angemessen intervenieren,
- die Strukturen und Aufgaben städtischer Dienststellen und Einrichtungen kennen,
- über ein klares Rollenverständnis verfügen,
- der Schweigepflicht unterliegen.

Sie kommen dann zum Einsatz, wenn ersichtlich ist, dass es zur Klärung komplexer Sachverhalte, verbindlicher Absprachen und konfliktreicher Gespräche hinderlich wäre, Verwandte, Bekannte oder ehrenamtliche UnterstützerInnen wie z. B. IntegrationslotsInnen hinzuzuziehen.

Die statistische Erfassung der Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen vermittelt durch den *bikup Sprachmittlerpool NRW* für die Stadt Köln erfasst alle abgerechneten Einsätze vom 01.01.2016 bis zum 30.06.2018.

2. Anzahl der Einsätze und Einsatzstunden von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen

2.1 Anzahl der Einsätze und Einsatzstunden im Jahr 2016

Zu Beginn des im Dezember 2015 lancierten Projekts „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ wurde von dem Angebot des Einsatzes von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen seitens der Kölner Verwaltung und städtischen Einrichtungen vergleichsweise wenig Gebrauch gemacht. In den ersten drei Monaten des Jahres 2016 vermittelte der *bikup Sprachmittlerpool NRW* 37 Sprach- und IntegrationsmittlerInnen an Ämter, Schulen und Kitas in Köln.

Nach Bekanntmachung des Projektes im Zuge der Öffentlichkeitsarbeit des kommunalen Integrationszentrums (KI) konnte ab April 2016 eine starke Zunahme der Anzahl von Einsätzen verzeichnet werden.

Insgesamt wurden im Jahr 2016 **533 Einsätze** mit einer Gesamteinsatzzeit von **817 Stunden** von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen wahrgenommen (siehe Abbildung 1). Der einsatzstärkste Monat war dabei der November mit 97 Einsätzen und 156,7 Einsatzstunden.

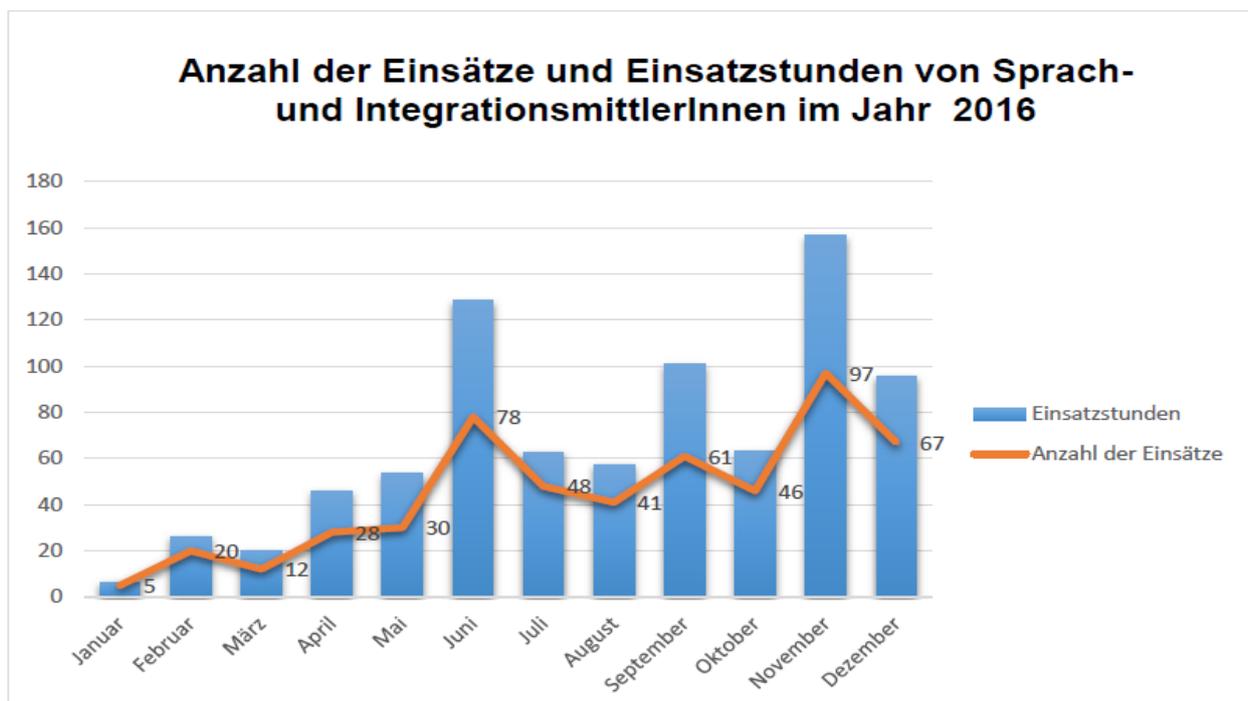


Abbildung 1: Anzahl der Einsätze und Einsatzstunden von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen im Jahr 2016

2.2 Anzahl der Einsätze und Einsatzstunden im Jahr 2017

Die Tendenz zur steigenden Inanspruchnahme von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen seitens der Stadt Köln setzte sich auch im Jahr 2017 fort. So konnte der *bikup Sprachmittlerpool NRW* im Zeitraum von Januar bis Dezember 2017 **1.709 Einsätze** mit einer Gesamteinsatzzeit von **2.504,5 Stunden** vermitteln (siehe Abbildung 2). Allein im November, dem bislang einsatzstärksten Monat, wurden 303 Einsätze mit 465 Einsatzstunden von den Sprach- und IntegrationsmittlerInnen durchgeführt.

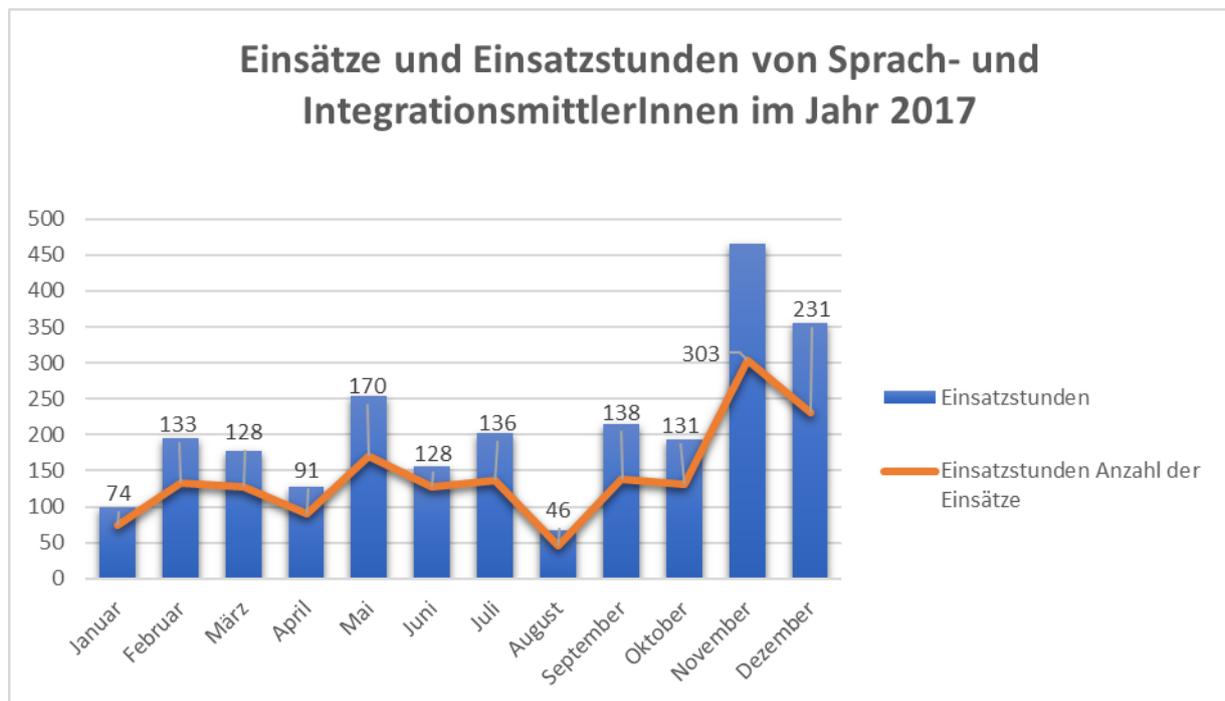


Abbildung 2: Anzahl der Einsätze und Einsatzstunden von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen 2017

2.3 Anzahl der Einsätze und Einsatzstunden im Jahr 2018

Im Zeitraum Januar bis Dezember 2018 wurden insgesamt **2.493 Einsätze** mit **3.352,5** Einsatzstunden abgerechnet. Der Einsatzstärkste Monat des Jahres 2018 war der Juni mit 288 Einsätzen und 381,5 Einsatzstunden. Bedingt durch die Ferienzeit ist, wie im Jahr 2017, auch 2018 der August mit 69 Einsätzen und 95,5 Einsatzstunden mit Abstand der Einsatzschwächste Monat. (siehe Abbildung 3)

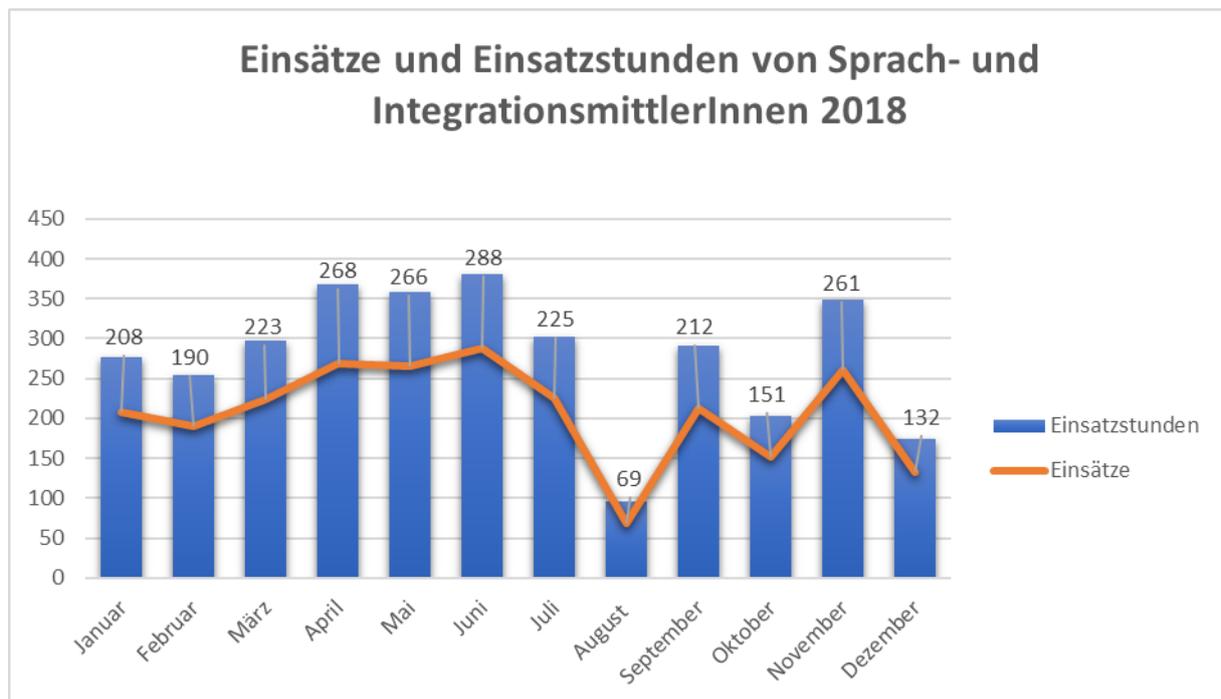


Abbildung 3: Anzahl der Einsätze und Einsatzstunden von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen 2018

2.4 Vergleich der Einsätze und Einsatzstunden der Jahre 2016, 2017 und 2018

Durch den direkten Vergleich der Einsatzzahlen der Jahre 2016, 2017 und 2018 wird eine starke Zunahme an Einsätzen verdeutlicht.

So wurden im Zeitraum von Januar bis Dezember 2016 insgesamt **533 Einsätze** von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen wahrgenommen. Dieser Wert wurde im Jahr 2017 in den Monaten Januar bis Mai mit **596 Einsätzen** bereits übertroffen. (siehe Abbildung 2) Insgesamt sind 2017 **1.709 Einsätze** abgerechnet worden. Dies ergibt eine Steigerung von **221%** im Vergleich zum Vorjahr.

2018 wurden insgesamt **2.493 Einsätze** abgerechnet, dies entspricht einer Steigerung von **45,9%** im Vergleich zum Vorjahr mit **1.709 Einsätzen**. (siehe Abbildung 4) Die Einsatzstunden sind um **33,9 %** von **2.504,5** auf **3.352,5 Stunden** gestiegen.

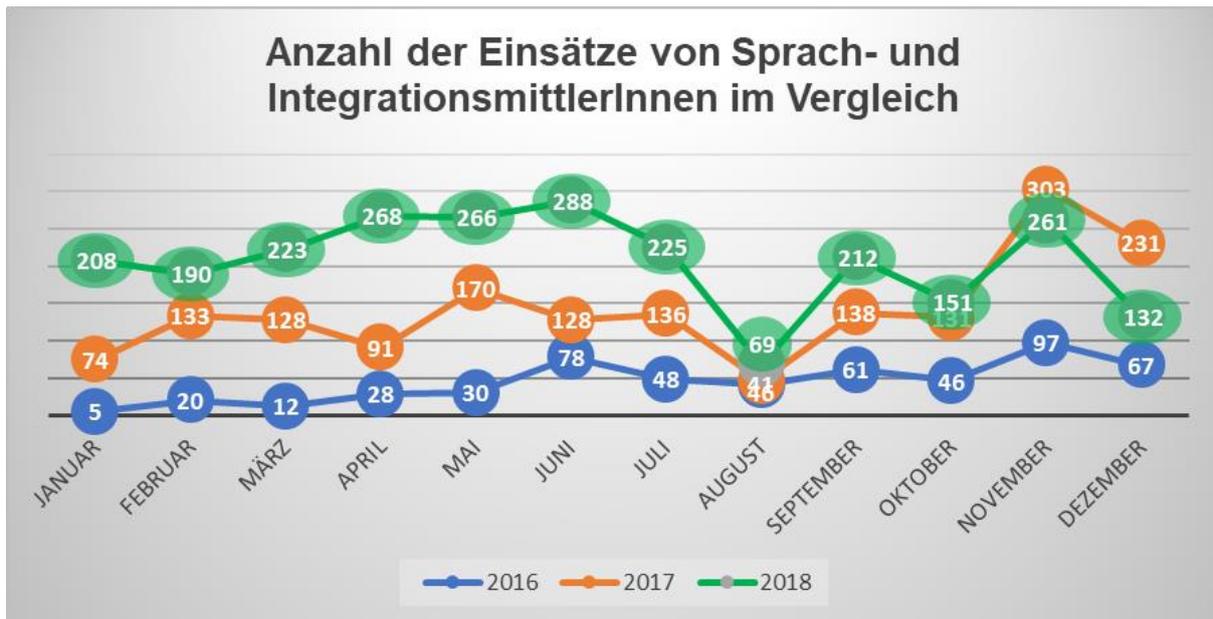


Abbildung 4: Anzahl der Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen im Vergleich

3. Durchschnittliche Einsatzdauer

Der Mittelwert der Einsatzdauer von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen in Einrichtungen der **Stadt Köln** im Zeitraum von Januar bis Dezember des Jahres 2016 betrug **1,51 Stunden**. Im gleichen Zeitraum dauerten die Einsätze im Jahr 2017 durchschnittlich **1,45 Stunden (-4,0%)**.

2018 ist der Durchschnitt nochmals um **5,5%** auf **1,35 Stunden** gesunken. (siehe Abbildung 5) Der Vergleich der Einsatzdauer offenbart, trotz steigender Anzahl der Einsätze, eine klare Tendenz zu kürzeren Einsätzen.

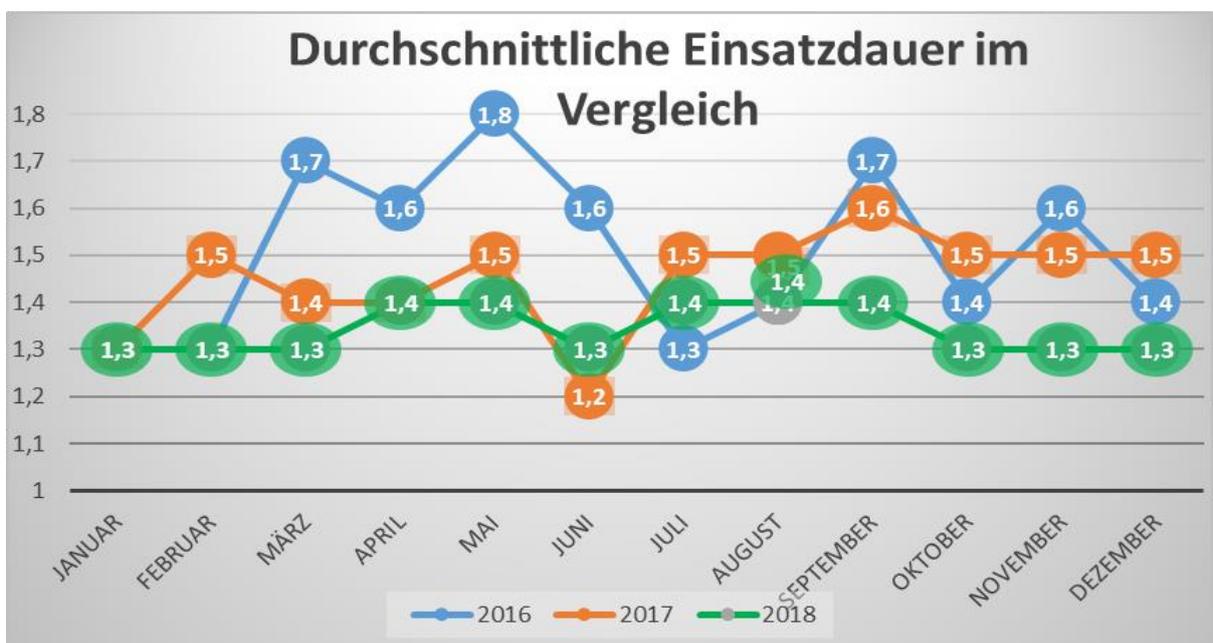


Abbildung 5: Durchschnittliche Einsatzdauer im Vergleich

4. Anzahl der Einsätze nach Arbeitsbereichen

Im Rahmen des Projektes „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ können sowohl die Kölner Verwaltung, als auch städtische Einrichtungen wie Schulen und Kitas auf Sprach- und IntegrationsmittlerInnen zurückgreifen. Um die Anzahl der Einsätze je nach Einrichtung übersichtlich erfassen zu können, wird zwischen den vier Arbeitsbereichen „Soziales“, „Bildung“, „Kitas“ und „Sonstiges“ unterschieden.

Alle Ämter werden dabei in der Rubrik „Soziales“ zusammengefasst, so etwa die diversen Jugendämter der Stadt, das Amt für Wohnungswesen und das Ausländeramt. Die städtischen Schulen gehören dem Bereich „Bildung“ an, die Kitas der gleichnamigen Kategorie.

4.1 Einsätze nach Arbeitsbereichen im Jahr 2016

Gemäß o.g. Unterteilung können 270 der insgesamt 533 Einsätze des Jahres 2016 dem Arbeitsbereich „Soziales“ zugezählt werden. Dies entspricht einem prozentualen Anteil von **51%**. Mehr als die Hälfte der Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen wurden 2016 demnach von den Kölner Ämtern in Auftrag gegeben. Mit **41%** folgen die städtischen Schulen, an denen im Jahr 2016 insgesamt 221 Einsätze wahrgenommen wurden. Kindertagesstätten schlagen mit 23 Einsätzen und somit mit einem Prozentsatz von **4%** weniger zu Buche. 19 Einsätze (**4%**) wurden in Einrichtungen durchgeführt, die dem Bereich „Sonstiges“ zuzuordnen sind. (siehe Abbildung 6)

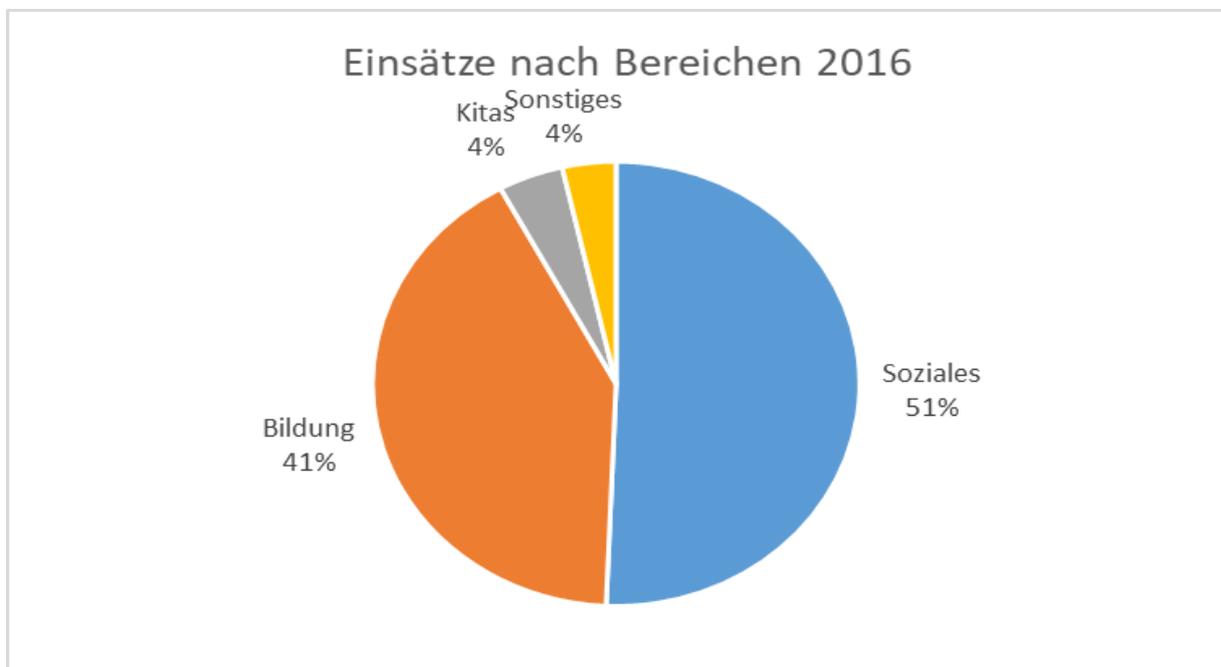


Abbildung 6: Anzahl der Einsätze nach Arbeitsbereichen 2016

4.2 Einsätze nach Arbeitsbereichen im Jahr 2017

Die Einteilung der Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen nach Bereichen gestaltete sich im Jahr 2017 sehr unterschiedlich. Mit 1.053 Einsätzen im Bereich "Bildung" und somit **61%** wurde die Mehrzahl aller Einsätze bislang von Schulen in Anspruch genommen. Es folgen im Bereich "Soziales" die Ämter mit 562 wahrgenommenen Einsätzen (**34%**).

4% der Einsätze des Jahres 2017 wurden von Kitas in Auftrag gegeben. (siehe Abbildung 7)

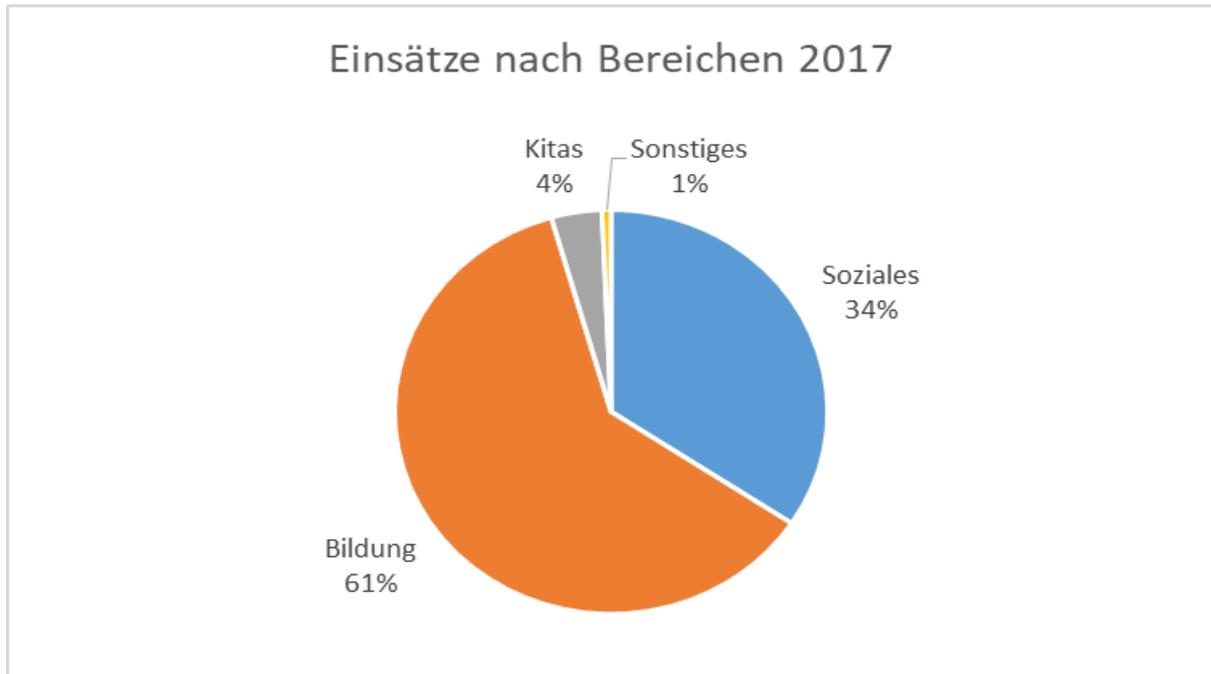


Abbildung 7: Anzahl der Einsätze nach Arbeitsbereichen 2017

4.3 Einsätze nach Arbeitsbereichen im Jahr 2018

Die städtischen Kölner Schulen stellen auch 2018 mit **1.629** und somit **65%** aller Einsätze den größten Arbeitsbereich. Es folgen die Ämter im Bereich „Soziales“ mit **717** wahrgenommenen Einsätzen (**29%**).

Die städtischen Kitas haben mit **147** Einsätzen und **6%** aller Einsätze einen leichten Zuwachs im Vergleich zum Vorjahr. (siehe Abbildung 7 und 8)

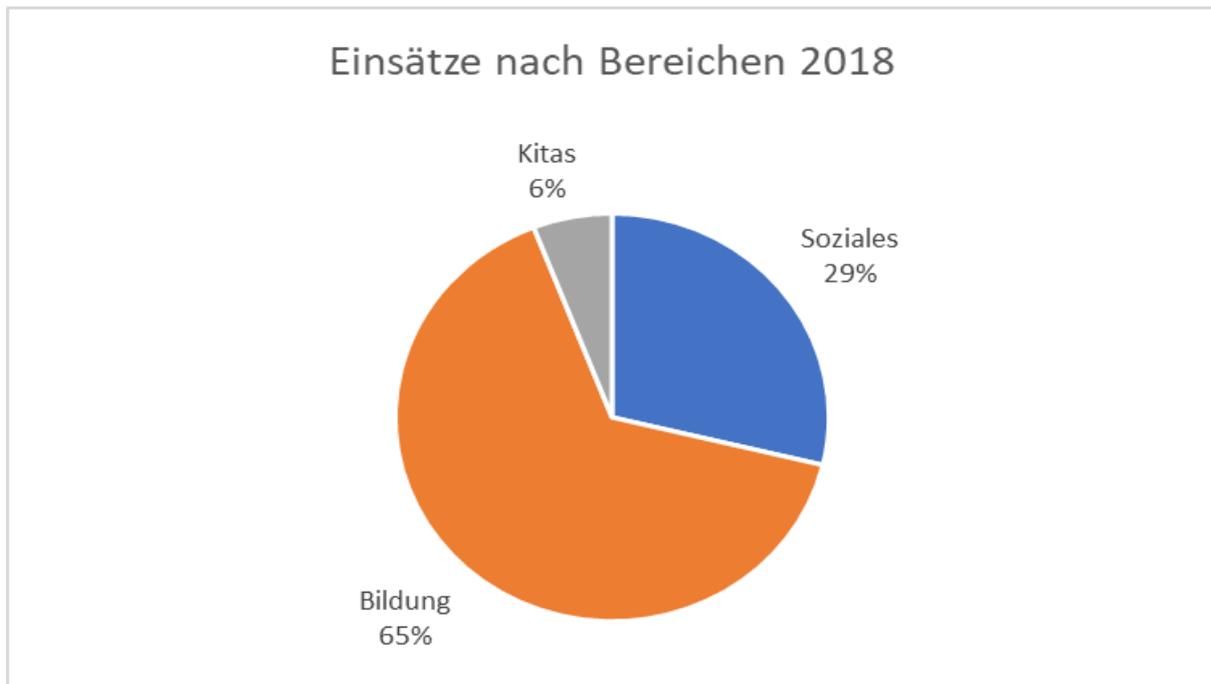


Abbildung 8: Anzahl der Einsätze nach Arbeitsbereichen 2018

5. Anzahl der Einsätze im Arbeitsbereich „Soziales“ nach Dienststellen

5.1 Einsätze im Arbeitsbereich „Soziales“ nach Dienststellen 2016

Der Großteil der Einsätze, die im Arbeitsbereich „Soziales“ situiert sind, wurde im Jahr 2016 von den Jugendämtern der Stadt Köln beauftragt. So können von 270 Einsätzen, 190 den Bezirksjugendämtern zugeordnet werden (**82%**). Gemessen an der Gesamtzahl der Einsätze des Jahres 2016, entspricht dies einem Prozentsatz von **35,6%**. Die meisten Sprach- und IntegrationsmittlerInnen beauftragte hierbei das Bezirksjugendamt Chorweiler (73 Einsätze). Das Schulamt forderte 14 Einsätze an, es folgen der Schulpsychologische Dienst mit 10 und das Amt für Wohnungswesen mit 8 Einsätzen. (siehe Abbildung 9)



Abbildung 9: Anzahl der Einsätze im Arbeitsbereich „Soziales“ nach Dienststellen 2016

5.2 Einsätze im Arbeitsbereich „Soziales“ nach Dienststellen 2017

Auch 2017 wurden mit **76%** die meisten Einsätze im Arbeitsbereich „Soziales“ von den Jugendämtern in Auftrag gegeben (400 Einsätze). Für die Bezirksjugendämter Chorweiler und Ehrenfeld nahmen dabei jeweils mehr als 70 Sprach- und IntegrationsmittlerInnen Aufträge wahr. Deutlich wird zudem, dass sich die Anzahl der Einsätze, beauftragt durch das Amt für Wohnungswesen im Jahr 2017 gegenüber 2016 verfünffacht hat.

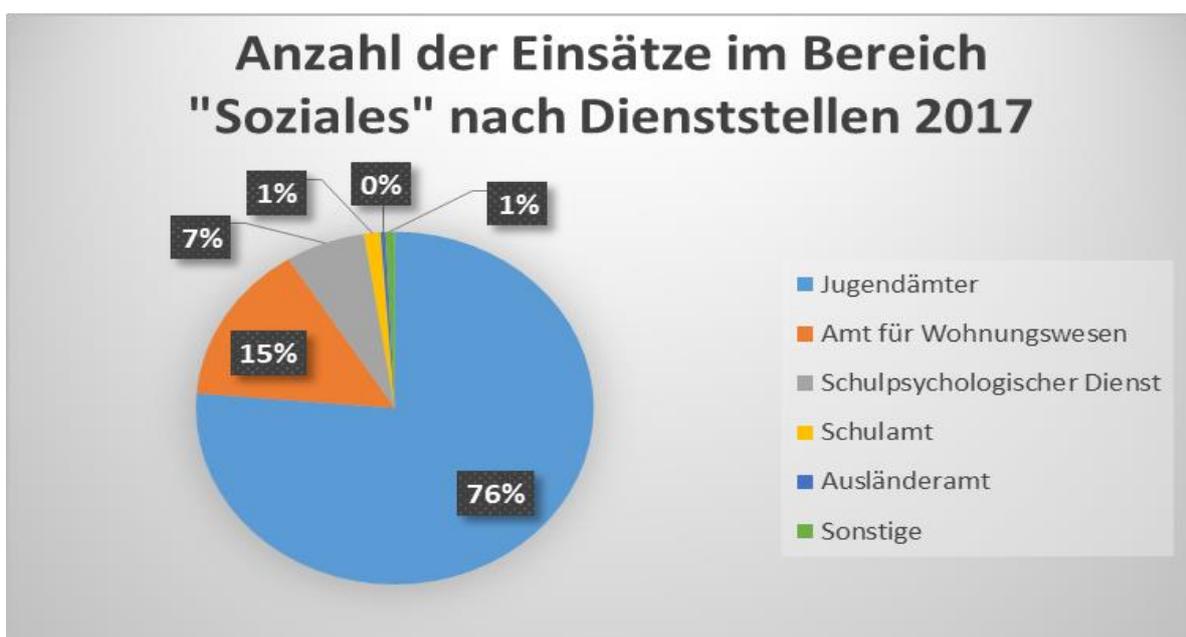


Abbildung 10: Anzahl der Einsätze im Arbeitsbereich „Soziales“ nach Dienststellen 2017

5.3 Einsätze im Arbeitsbereich „Soziales“ nach Dienststellen Jahres 2018

2018 wurden mit 494 von insgesamt 717 Einsätzen die meisten Aufträge im Arbeitsbereich „Soziales“ von den Jugendämtern gebucht (76%).

Wie bereits im Vorjahr ist auch dieses Jahr ein Zuwachs an Einsätzen, die vom Amt für Wohnungswesen in Auftrag gegeben wurden, zu verzeichnen (109 Einsätze mit einem Zuwachs von **34,6%** im Vergleich zu 2017). Es folgt der Schulpsychologische Dienst mit 34 Einsätzen. Dies entspricht **5%** der Einsätze im Bereich „Soziales“. Es ist ein leichter prozentualer Rückgang im Vergleich zum Vorjahr (**7%**) zu verzeichnen.

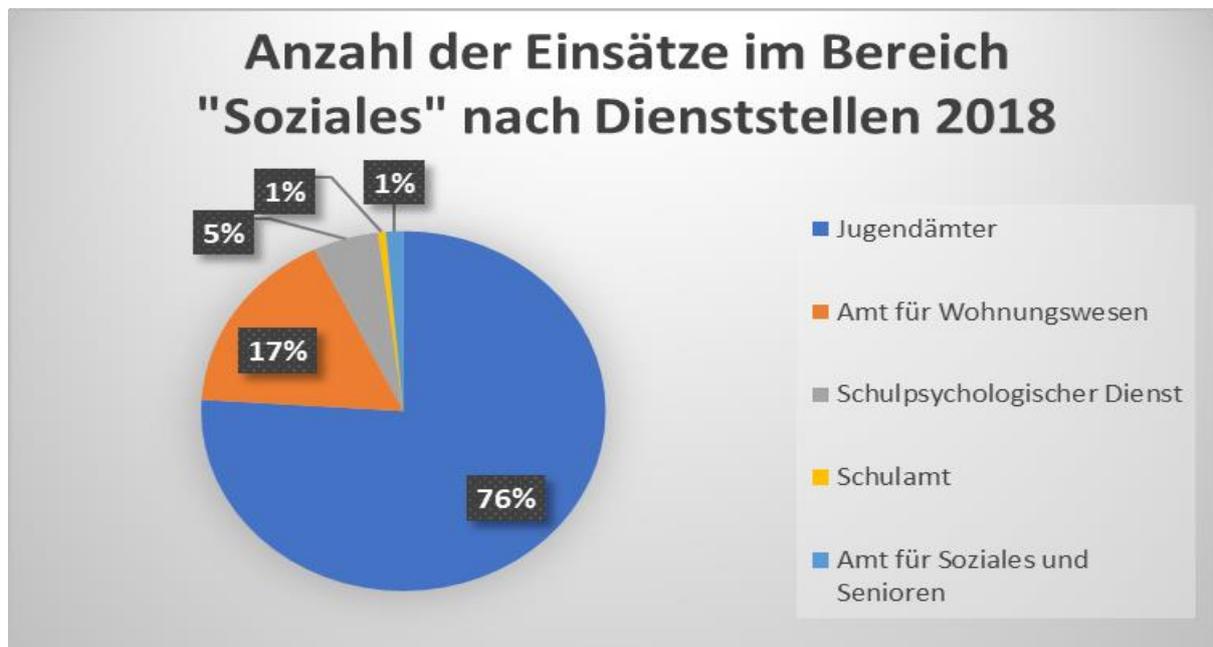


Abbildung 11: Anzahl der Einsätze im Arbeitsbereich „Soziales“ nach Dienststellen 2018

6. Anzahl der Einsätze nach Sprachen und Dialekten

6.1 Anzahl der Einsätze nach Sprachen und Dialekten 2016

Über den *bikup Sprachmittlerpool NRW* werden Sprach- und IntegrationsmittlerInnen für mehr als 90 Sprachen und Dialekte vermittelt. Im Rahmen des Projektes „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ griffen die Kölner Verwaltung und städtische Einrichtungen im Jahr 2016 auf 30 Sprachen aus diesem Pool zu.

Der mit Abstand größte Bedarf nach professioneller Vermittlung bestand dabei für die Sprache **Arabisch**. Für diese wurden 146 Einsätze verzeichnet (27,3%). Es folgen die Sprachen **Farsi/Dari** (Persisch) mit 63 Einsätzen, **Kurdisch** (Sorani, Kurmandschi, Badini, Zaza, Gorani/ Hawrami) mit 45 Einsätzen und **Türkisch** (u.a. osmanisches, georgisches, ägäisches, bulgarisches, bosnisches und aserbajdschanisches Türkisch) mit 41 Einsätzen von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen. Der *bikup Sprachmittlerpool NRW* vermittelte zudem jeweils mehr als 30 Einsätze in den Sprachen Russisch (39), Albanisch (36) und

Serbisch (32). Auch Anfragen für weniger geläufige Sprachen wie Fula, Kisuaheli, Urdu, Lingala und Somali konnten bedient werden. (siehe Abbildung 12)

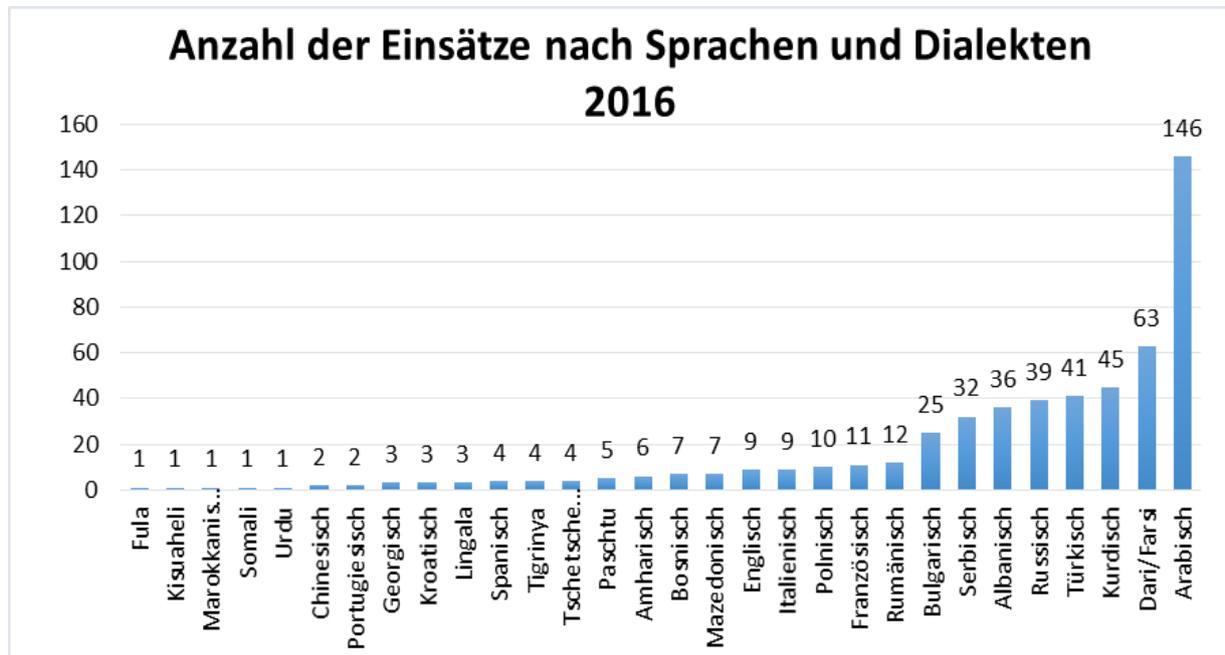


Abbildung 12: Anzahl der Einsätze nach Sprachen und Dialekten 2016

6.2 Anzahl der Einsätze nach Sprachen und Dialekten 2017

Im Jahr 2017 wurden Einsätze von Sprach- und IntegrationmittlerInnen in 31 Sprachen gebucht. Die am häufigsten angefragten Sprachen waren nach wie vor **Arabisch**, mit 430 vermittelten Einsätzen. Dies entspricht **25,2%** aller Einsätze in diesem Zeitraum. Die Sprachen **Kurdisch** (Sorani, Kurmandschi, Badini, Zaza, Gorani/ Hawrami) (236 Einsätze), **Dari/ Farsi** (174 Einsätze), und **Türkisch** (osmanisches, georgisches, ägäisches, bulgarisches, bosnisches und aserbaidsschanisches Türkisch) (156 Einsätze) folgen. (siehe Abbildung 13)

Für die Sprachen Bulgarisch, Rumänisch und Albanisch lässt sich eine gestiegene Nachfrage feststellen. Im Jahr 2017 wurden zudem 29 Einsätze in der Sprache Romanes sowie weitere Einsätze in den Sprachen Chinesisch, Aserbaidsschanisch, Paschtu, Tigrinya, Lingala und Berberisch beauftragt.

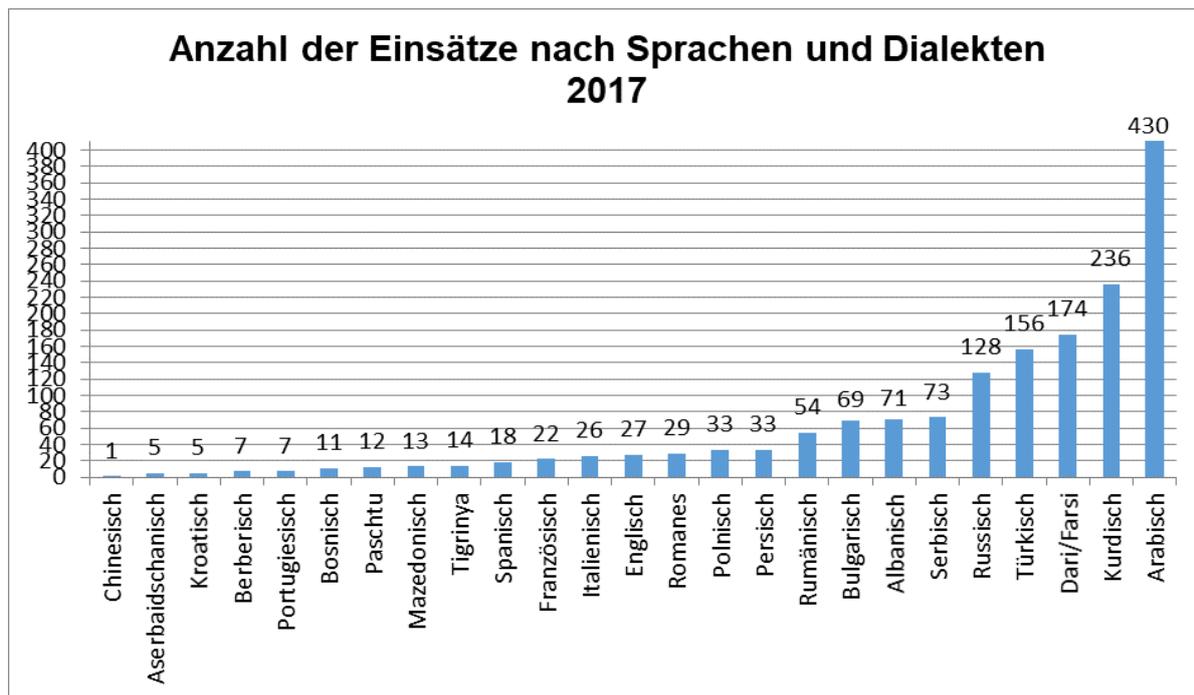


Abbildung 13: Anzahl der Einsätze nach Sprachen und Dialekten 2017

6.3 Anzahl der Einsätze nach Sprachen und Dialekten 2018

Von Januar bis Dezember 2018 wurden insgesamt 42 Sprachen in Anspruch genommen. Arabisch ist, wie in den Jahren zuvor, mit **20,9%** die am häufigsten vermittelten Sprachen (521 Einsätze), gefolgt von Kurdisch (Sorani, Kurmandschi, Badini, Zaza, Gorani/Hawrami) mit **16,3%** (406 Einsätze) und Türkisch (*osmanisches, georgisches, ägäisches, bulgarisches, bosnisches und aserbaidshaisches Türkisch*) **13,4%** (334 Einsätze).

Es fällt auf, dass mit 334 Einsätzen in türkischer Sprache, die Einsätze des Jahres 2017 (156), mit einer Steigerung von **114,1%**, mehr als verdoppelt wurden. Für die Sprachen Bulgarisch (105 Einsätze), Rumänisch (70 Einsätze) und vor allem Albanisch (139 Einsätze) verzeichnen wir für das Gesamtjahr 2018 ebenfalls ein Zuwachs im Vergleich zum Vorjahr. Neu hinzugekommen sind die Sprachen Punjabi (13 Einsätze), Hindi (7 Einsätze) und Twi (7 Einsätze). (siehe Abbildung 14)

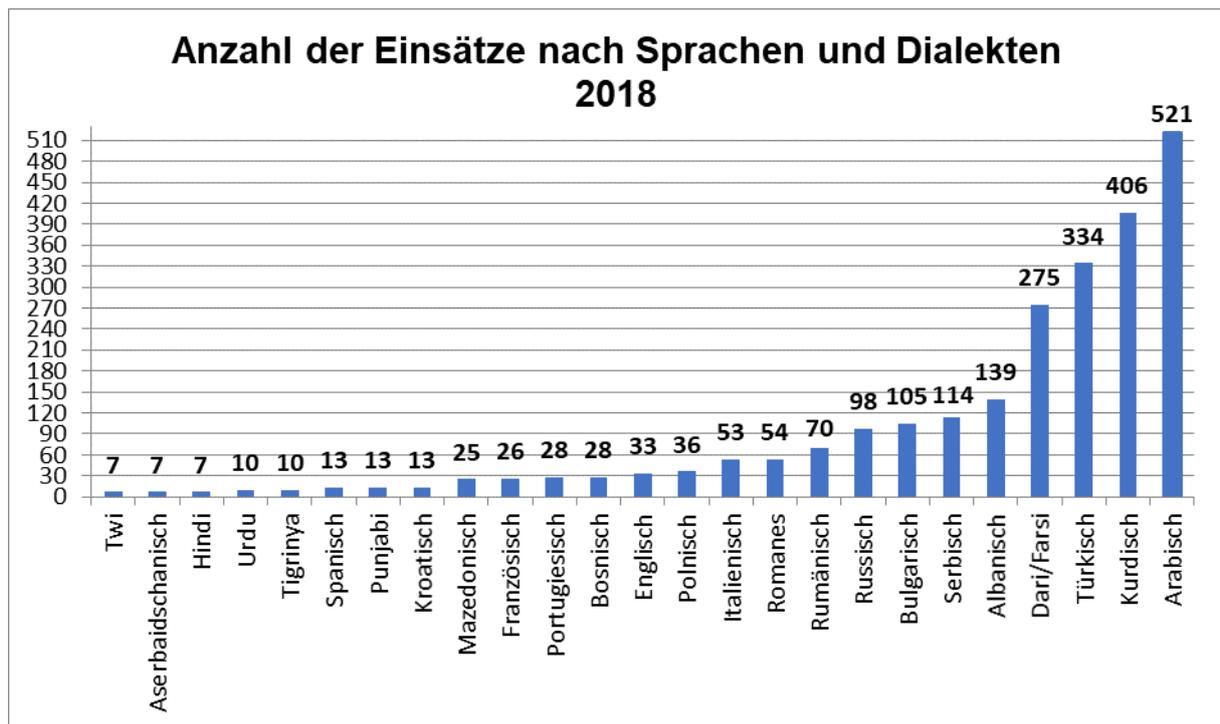


Abbildung 14: Anzahl der Einsätze nach Sprachen und Dialekten 2018

7. Kosten des Projektes „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“

7.1 Kosten des Projektes „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ 2016

Im Rahmen des Projektes „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ stellte die Stadt Köln für das Jahr 2016 ein Finanzvolumen in Höhe von **58.300,00 €** für den Einsatz von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen zur Verfügung. Dieser wurde nach erneuten Kalkulationen im Verlauf des Jahres 2016 durch weitere Projektgelder in Höhe von **11.660,00 €** aufgestockt. Dies ergibt ein Gesamtfördervolumen von **69.960,00 €** für das Jahr 2016.

Die Kosten für die Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen beliefen sich im Jahr 2016 jedoch auf **66.953,20 €**. (siehe Abbildung 15)

Diese Kosten ergeben sich aus den Einsatzkosten inklusive Fahrtkosten und Fahrtzeit. Hieraus ergibt sich für das Jahr 2016 eine Überzahlung von **3.006,80 €**. Die durchschnittlichen Kosten eines Einsatzes betragen 2016 somit **125,60 €**.

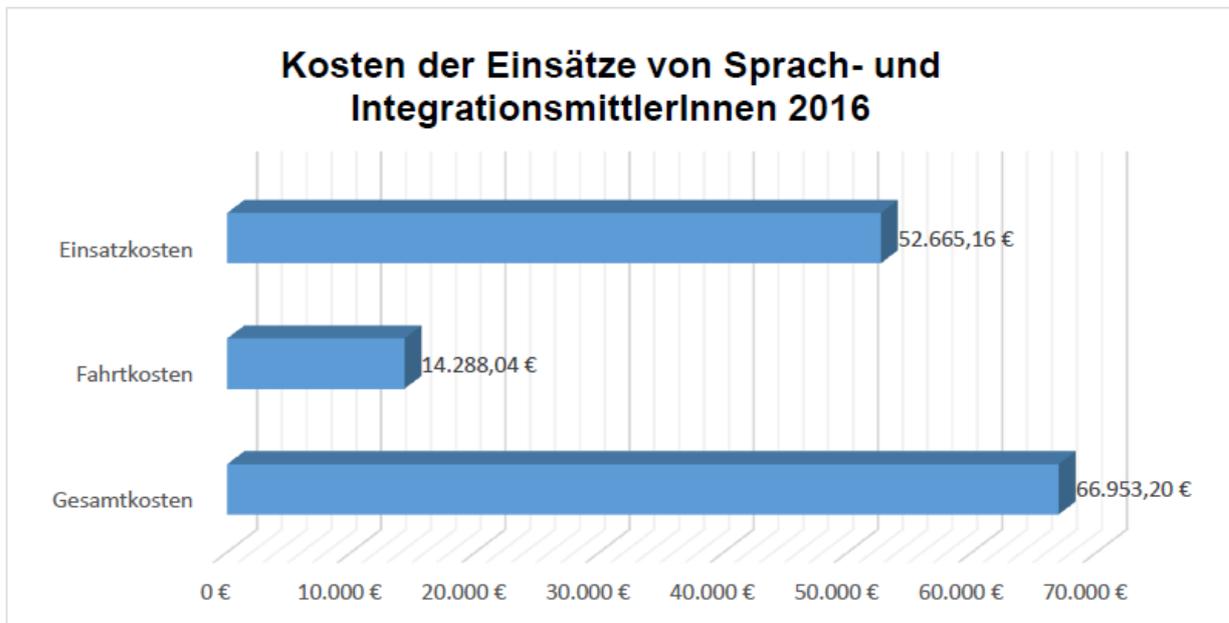


Abbildung 15: Kosten der Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen 2016

7.2 Kosten des Projektes „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ 2017

Die Stadt Köln stellte für das Jahr 2017 ein Finanzvolumen in Höhe von **189.711,00 €** für den Einsatz von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen zur Verfügung. Nach erneuter Kostenkalkulation wurden im Verlauf des Jahres 2017 weitere Projektgelder in Höhe von **25.460,00 €** ausgezahlt. Dies ergab ein Gesamtfördervolumen für das Jahr 2017 von **215.171,00 €**. Die Kosten der eingereichten Rechnungen für das Jahr 2017 beliefen sich auf **198.172,46**. (siehe Abbildung 16) Es ergab sich somit für das Jahr 2017 eine Überzahlung von **16.998,55 €**.

Bedingt durch die stark gestiegene Inanspruchnahme von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen seitens der städtischen Einrichtungen in Köln liegen die Ausgaben für das Jahr 2017 um das Dreifache höher als im Vorjahr. Die Durchschnittskosten pro Einsatz lagen wiederum bei **115,95 €** und damit **ca. 7,7%** unter dem Jahresdurchschnitt 2016.

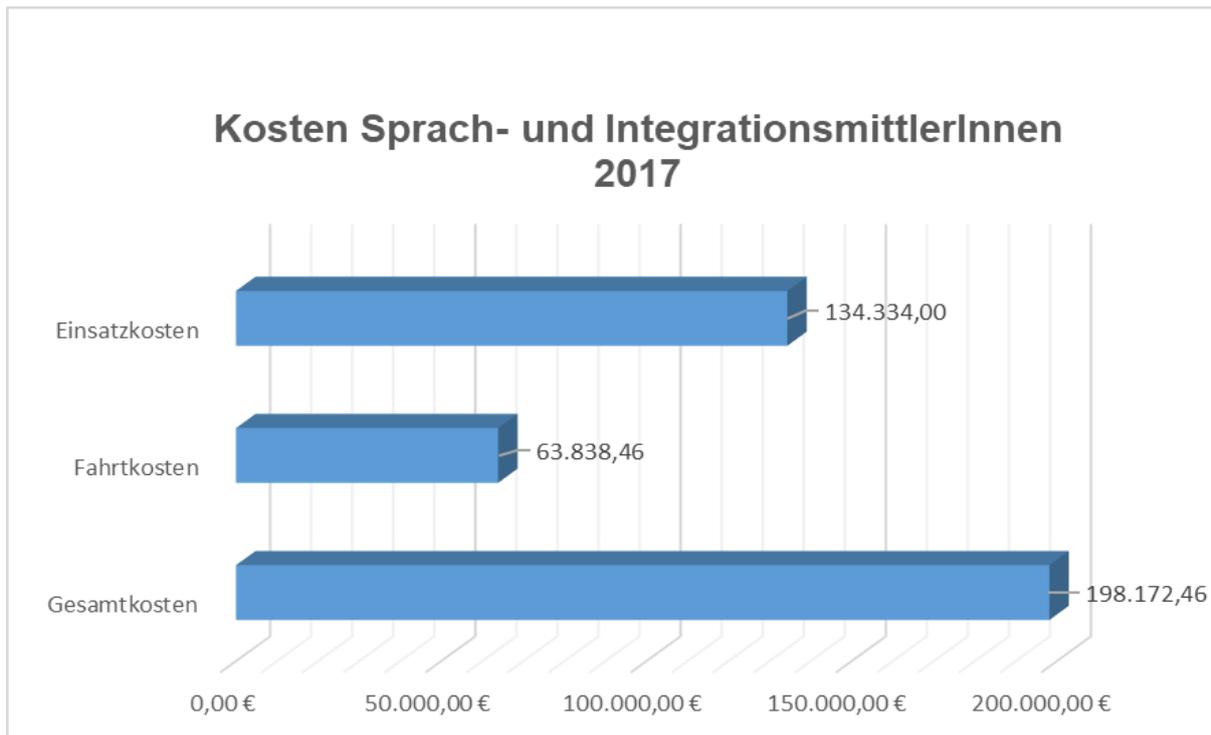


Abbildung 16: Kosten der Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen 2017

7.3 Kosten des Projekts „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ 2018

Für das Jahr 2018 stellte die Stadt Köln ein Finanzvolumen von **196.933,50 €** für Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen zur Verfügung. Aufgrund der stark gestiegenen Nachfrage während des Geschäftsjahres 2018 sind zudem noch **32.500,00 €** nachfinanziert worden.

Mit den Überzahlungen aus 2016 in Höhe von **3.006,80 €** und 2017 in Höhe von **16.998,55 €**, ergab sich ein Gesamtbudget von insgesamt **249.438,85 €**.

Vom 01.01.2018 bis zum 31.12.2018 wurden **2.493** Einsätze in Höhe von **246.285,65 €** abgerechnet.

Dabei beliefen sich die Kosten für die **3.352,5** geleisteten Einsatzstunden auf **178.912,65 €**. Zudem sind Fahrtkosten in Höhe von **67.373,00 €** angefallen- (siehe Abbildung 17)

Für das Geschäftsjahr 2018 ergibt sich dadurch eine Überzahlung von **3.153,20 €**.

Der Trend der fallenden Durchschnittskosten pro Einsatz wurde auch 2018 fortgeführt. Diese belaufen sich derzeit auf **ca. 98,80 €** pro Einsatz und damit **14,8%** unter dem Jahresschnitt von 2017.

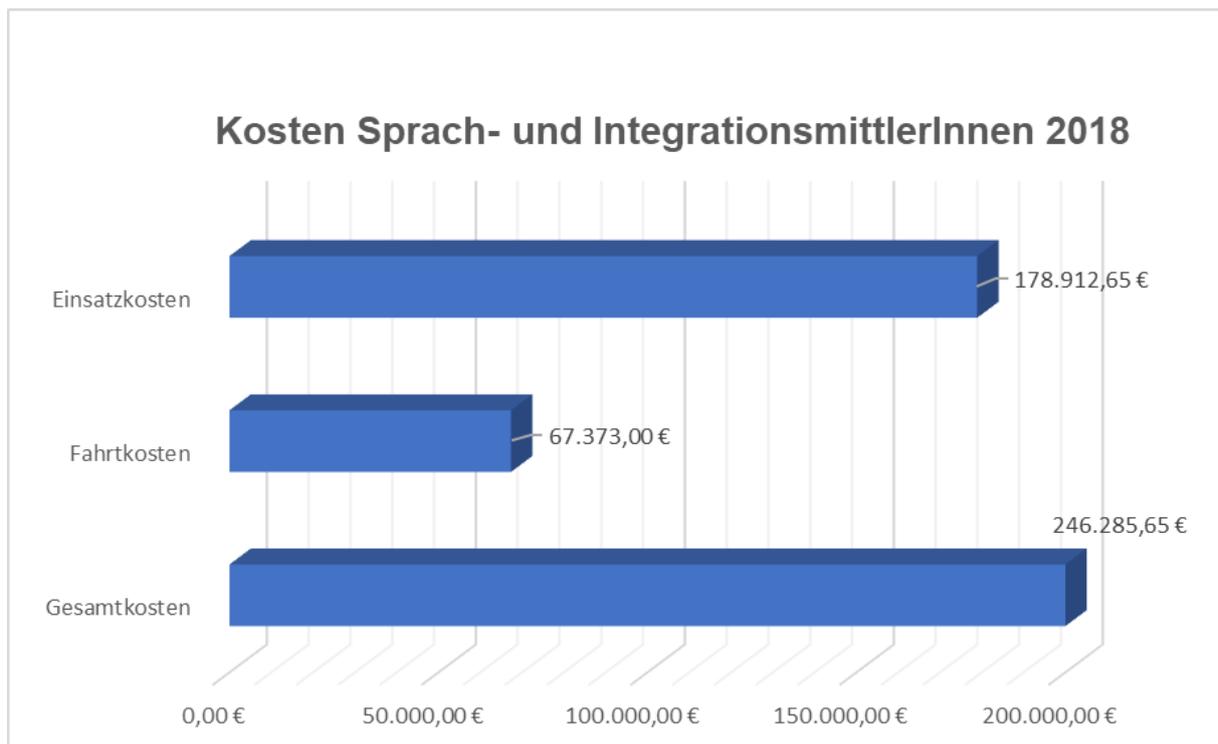


Abbildung 17: Kosten der Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen 2018

8. Erfahrungen mit dem „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“

Seit Beginn des Projektes „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ gab es zahlreiche positive Rückmeldungen und Erfahrungsberichte von Fachkräften, die professionelle Sprach- und Kulturmittlung durch den Einsatz von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen in Anspruch genommen haben. Die AuftraggeberInnen haben ihre Rückmeldungen dabei auch unabhängig der Nachfassung des „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ an diesen herangetragen.

- „Frau A. hat das super gemacht. Sie war genau die richtige Person für die Klientin und hat sich sehr einfühlsam verhalten.“
L.P., Bezirksjugendamt Nippes
- „Alles Top. Frau El G. war bei dem Gespräch sehr hilfreich und äußerst kompetent. Wir werden sie für zukünftige Einsätze definitiv wieder buchen.“
O.D., GGS Anne Frank
- „Es gibt nicht einen Einsatz, mit dem wir unzufrieden waren. Es kamen bisher nur tolle Leute zu den Einsätzen und wir sind immer glücklich, wenn jemand von bikup vor Ort ist. Ein riesen Kompliment an die Sprach- und Integrationsmittler und das Unternehmen. Es läuft alles schnell und zuverlässig ab. Die Sprach- und Integrationsmittler sind immer pünktlich und verhalten sich vorbildlich. Ich kann nur ein RIESEN Lob aussprechen. Einfach hervorragend!“
E.G., Städtische Kita Holweider Str.

- *„Frau R. hat die Übersetzung zu unserer vollsten Zufriedenheit getätigt und durch ihre Art auch Vertrauen schaffen können bei der von ihr betreuten Familie.“*
N.S., Bezirksjugendamt Kalk
- *„Ich würde gerne Frau R. erneut in die GGS Gartenstadt einladen. Wir hatten einen Termin mit ihr und sind sehr begeistert. Die Kommunikation und Chemie zwischen ihr und der Familie ist hervorragend und auch der Klassenlehrer wünscht sich, dass Sie zu zukünftigen Terminen kommt.“*
H.A., GGS Gartenstadt
- *„Vielen Dank für die große Unterstützung und wertschätzende Art von Herrn M. Er hat uns, der Familie und somit vor allem den beiden Kindern sehr wertvolle Hilfe geleistet.“*
C.W., Städtische Kita Castellauner Str.

„Es gab keine Missverständnisse, der Einsatz hat meine hohen Erwartungen erfüllt. Die Vermittlung über den Sprachmittlerpool gelingt sehr einfach und unaufwendig. Ich bin über den Flyer aufmerksam geworden. Wieder einmal ein sehr gelungener Einsatz. Ganz herzlichen Dank.“
B.v.T., Bezirksjugendamt Innenstadt
- *„Alles ist sehr gut gelaufen. Herr P. verhielt sich sehr sachlich und nüchtern, was bei der Problematik von großem Vorteil war. Die Einrichtung würde gerne in Zukunft erneut mit ihm arbeiten.“*
H.R. Max Ernst Gesamtschule
- *„Der Einsatz war super! Frau R. war sehr professionell und ist auch in einer Konfliktsituation, in der sie ständig von Bewohnern unterbrochen wurde sehr sachlich geblieben. Sie hat sehr beruhigend auf die Klienten gewirkt und mit somit den Konflikt entschärft. Ein zertifizierter Sprach- und Integrationsmittler hebt sich wirklich ab.“*
A.F., Amt für Wohnungswesen
- *„Herr O. hatte einen Einsatz im Februar und er hat einen tollen Job gemacht. Er hatte Termine mit mehreren Familien ich habe auch von meinen Kolleginnen die Rückmeldung bekommen, dass Herr O. eine riesengroße Hilfe war. Der bikup Sprachmittlerpool und seine Sprach- und Integrationsmittler sind für die Belegschaft ein „Vertrauenspool“ mit ganz tollen Menschen. Ich weiß sehr zu schätzen, dass die SIM genau wissen was sie zu tun haben und man sich auf sie verlassen kann.“*
R.A., Hauptschule Reutlinger Str.
- *„Heute hat uns Frau S. bei unserem Elterngespräch vorbildlich unterstützt, vielen Dank an den Sprachmittlerpool! Wir haben heute eine längere Sitzung durchführen müssen, da der Fall etwas kompliziert ist und auch das Jugendamt mit einbezogen werden musste. Es soll eine Fortsetzung stattfinden. An diesem Tag wird dem Vater ein Gutachten ausgehändigt. Für sein Verständnis dieser Unterlagen wäre die Hilfe von Frau S. sehr wichtig.“*
J.C., KGS Am Portzenacker
- *„Eine kurze Rückmeldung: Ich war mit dem Ablauf, der Vermittlung und mit der Sprach- und Integrationsmittlerin Frau T. sehr zufrieden.“*

Es hat mit sehr geholfen mit den Eltern so entspannt zu sprechen. Ich werde Ihre Dienste mit Sicherheit wieder in Anspruch nehmen.“

N.S., GGS James Krüss

- *„In den bisher zwei Gesprächen konnte Frau P. neben der Schaffung von inhaltlicher Transparenz dafür sorgen, dass Unsicherheiten und Ängste vor dem Jugendamt abgebaut werden konnten. Somit verbessern sich zunehmend das Zusammenwirken und das Verständnis der Eltern, wie wir als Behörde arbeiten. Dafür danke ich Frau P. sehr. Sie konnte in den Kontakten die kulturellen Höflichkeitsformen einsetzen, was ein guter Tür-Öffner in der Kontaktgestaltung gewesen ist.“*

M.P., Bezirksjugendamt Nippes

- *„Ich war mit dem Ablauf, der Vermittlung und mit der Übersetzerin Frau T. sehr zufrieden.*

Es hat mit sehr geholfen mit den Eltern so entspannt zu sprechen. Ich werde Ihre Dienste mit Sicherheit bei den nächsten Elternsprechtagen bestimmt wieder in Anspruch nehmen. Vielen Dank!“

N.S., GGS James-Krüß

- *„[A]uch im Namen der Klassenlehrerin möchte ich mich ganz herzlich für den Einsatz [der Sprach- und Integrationsmittlerin] letzte Woche an unserer Schule bedanken. Sie war allen Beteiligten eine sehr große Hilfe. Die sprachliche Übersetzung sowieso, aber [die Sprach- und Integrationsmittlerin] hat auch einen guten Draht zu den Eltern des Schülers aufbauen können, sodass diese sich jetzt deutlich mehr für die schulischen Belange ihres Kindes einsetzen. Das Gespräch hat wirklich einen guten Neuanfang bewirkt. Ich möchte Ihnen und [der Sprach- und Integrationsmittlerin] auf diesem Wege noch einmal “Danke“ sagen.“*

H.K., Grundschule Hohestraße

- *„Alles lief prima! Herr Z. war überpünktlich. Das war super, weil wir dadurch die Möglichkeit hatten uns im Vorfeld zu besprechen. Ich habe mitnotiert, dass ich für zukünftige Gespräche mit den Klienten Herr Z. bei der Anfrage namentlich erwähnen möchte. Wir sind sehr zufrieden.“*

G.P., Familienberatung und Schulpsychologischer Dienst - Chorweiler

- *„Ich möchte Ihnen an dieser Stelle eine sehr positive Rückmeldung geben. Die Vermittler waren sehr professionell und menschlich zugleich. Es hat mir sehr viel gebracht und den Eltern hoffentlich auch. Ich hoffe es wird diese Möglichkeit noch sehr lange geben“*

C.W., GGS Weimarer Straße

- *„Sie haben bereits mehrfach für das Dreikönigsgymnasium einen Dolmetscher vermittelt. Alle Übersetzer waren zuverlässig pünktlich erschienen, kompetent und sehr angenehm in der Zusammenarbeit. Kürzlich konnten Sie uns sogar sehr kurzfristig einen Übersetzer vermitteln. Vielen Dank für diesen guten Service!“*

C.F., Dreikönigsgymnasium

- *„Heute fand das perfekte Gespräch mit der super Sprachmittlerin statt. Das Feedback werde ich auf jeden Fall noch schriftlich abgeben.“*

M.M., Bezirksjugendamt Nippes

- *„Der Sprach- und Integrationsmittler war großartig, er hat perfekt übersetzt und war sehr einfühlsam. Ich freue mich darauf, auch in Zukunft mit ihm zusammenzuarbeiten. Vielen Dank für die Vermittlung.“*
S.S., Adolf-Kolping-Schule
- *„Ganz herzlichen Dank für die schnelle und unkomplizierte Organisation! Alles hat super geklappt und das Angebot hat uns sehr geholfen!“*
M.N., Grundschule im Süden
- *„Und wieder herzlichen Dank! Es ist immer wieder wunderbar mit anzusehen, wenn unsere Eltern in Ihrer [sic] Muttersprache von sich erzählen können; der Stolz auf ihren Kindern lässt ihre Gesichter strahlen! Und wir bekommen so viele Informationen, die ohne Dolmetscher niemals möglich wäre [sic]. Danke, dass Sie uns das so unkompliziert ermöglichen!“*
K.v.E., Amt für Kinder, Jugend und Familie
- *„Außerdem möchte ich an dieser Stelle allen Mitarbeitern mal DANKE sagen, für die tolle, schnelle und unkomplizierte Zusammenarbeit - das ist leider nicht so selbstverständlich.“*
M.C., Amt für Schulentwicklung
- *„Ich sowie Schulleiter und Lehrerkollegium sind sehr zufrieden und geben unsere positive Bewertung selbstverständlich ab und empfehlen Sie auch weiter“*
T.C., OGTS Godorf
- *„Wir haben es teilweise mit Menschen zu tun, die viel Leid und Willkür erfahren haben. Sie haben nicht immer die Möglichkeit, vorbehaltlos mit Behörden und anderen Ethnien umzugehen. Der Einsatz einer Sprach- und Integrationsmittlerin hat einer geflüchteten Frau sehr dabei geholfen, das hiesige System als ein helfendes zu erkennen. Vermeintlich ethnische Feinde konnte sie positiv als Teil dieses Systems wahrnehmen. Das ist schon Teil eines Integrationsprozesses. Vielen Dank für die Unterstützung!“*
KI Köln

9. Fallbeispiele professioneller Sprach- und IntegrationsmittlerInnen

Sprach- und IntegrationsmittlerInnen leisten durch ihre fachlichen, kommunikativen und soziokulturellen Kompetenzen einen wichtigen Beitrag zur interkulturellen Öffnung von Regeldiensten und öffentlicher Verwaltung. Bei Kommunikationsschwierigkeiten zwischen Fachkräften und MigrantInnen bzw. Flüchtlingen ermöglichen sie dabei eine reibungslose Verständigung. Dass sie jedoch nicht nur fachkundig, vollständig, wertfrei und transparent dolmetschen, sondern immer wieder auch als soziokulturelle Mittler beansprucht werden,

zeigt sich bei der Betrachtung einzelner Fallbeispiele. Drei Einzelfälle sollen diesen Mehrwert professioneller Sprach- und Kulturmittlung verdeutlichen:

In einer Grundschule lud der Lehrer die Eltern eines autistischen syrischen Jungen zu einem Gespräch ein, um die Möglichkeiten der Förderung ihres Kindes zu besprechen. Der Lehrer kontaktierte den „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ und beauftragte einen Sprach- und Integrationsmittler um sicherzugehen, dass die Eltern sein sensibles Anliegen richtig verstehen.

Während des Gesprächs stellte sich schnell heraus, dass die Vorschläge des Lehrers auf offene Ablehnung seitens der Eltern stießen. Vermutlich stellte er für sie ein Tabu dar, über das sie nicht reden wollten. Dem erfahrenen Sprach- und Integrationsmittler jedoch gelang es festzustellen, dass die Abneigung der Eltern daher rührte, dass diese dachten, ihr Sohn würde vom Lehrer als verrückt eingestuft. Die Förderung von Kindern im Rahmen von inklusiver Beschulung und von Beschulung an Förderschulen war ihnen völlig fremd. Daraufhin klärte der fachkundige Sprach- und Integrationsmittler die Eltern in Abstimmung mit dem Lehrer über die Besonderheiten und Vorteile der Formen der Beschulung auf. Mittlerweile erhält der Junge sonderpädagogische Förderung an einer Förderschule.

In einem anderen Fall bat die Klassenlehrerin einer Vorbereitungsstufe den Vater einer ihrer irakischen Schülerinnen zu einem Gespräch. Sie war besorgt, da das Mädchen stets bedrückt zum Unterricht erschien und angab, Stimmen zu hören. Um die Eltern darüber zu informieren und auch um mögliche Ursachen zu ermitteln, beauftragte sie über den „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ eine Sprach- und Integrationsmittlerin.

Nachdem die Lehrerin im Gespräch ihr Anliegen darlegte, wurde der Vater unvermittelt sauer, aggressiv und hektisch. Davon, dass seine Tochter womöglich psychisch krank sei, wollte er nichts wissen. Es stellte sich heraus, dass der Vater den Vermieter ihrer Wohnung für die Stimmen im Kopf seiner Tochter verantwortlich machte. Dieser, ein Andersgläubiger, glaube an den Teufel und hinterließ in der Wohnung einen bösen Geist. Für den Vater war klar, dass dieser die Tochter befallen haben musste. Obwohl sich der Vater weiterhin uneinsichtig zeigte, konnten dank des Einsatzes der Sprach- und Integrationsmittlerin die Hintergründe des Problems eruiert werden. Für die Zukunft sind weitere Gespräche mit der Familie mit Unterstützung des „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“ anberaumt worden.

In einem dritten Fall lud das Jugendamt den syrischen Vater zweier Kinder zu einem Gespräch ein. Der geschiedene Mann, der seit zwei Jahren in einer Notunterkunft in Deutschland lebte, litt zu diesem Zeitpunkt unter einer Psychose. Seine Kinder hatte das Jugendamt aufgrund des Verdachts auf Kindeswohlgefährdung und sexuellen Missbrauchs in Obhut genommen. Um sowohl den Vater, als auch die im Ausland lebende Mutter über diese Maßnahme aufzuklären, wurde ein Termin mit den Eltern vereinbart. Zu diesem sollte die Mutter per Videokonferenz zugeschaltet werden. Der zuständige Sachbearbeiter des Jugendamts kontaktierte zudem den „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“, da für die Vermittlung dieses höchst sensiblen und konfliktreichen Themas professionelle Sprach- und Kulturmittlung unumgänglich war.

Schon zu Beginn des Gesprächs zeigte sich der aufgebrachte Vater uneinsichtig und verstand nicht, warum sich das Jugendamt in seine Familienangelegenheiten einmischte. Der fachkundige Sprach- und Integrationsmittler erläuterte in Absprache mit dem Vertreter des Jugendamtes dem Vater daraufhin die Aufgaben, Funktionsweise und Pflichten deutscher Jugendämter. Er klärte die Eltern zudem über die Gesetzeslage im Falle von

Kindeswohlgefährdung auf. Im Laufe des Gesprächs konnte er den Vater beruhigen, sodass anschließend das weitere Vorgehen vereinbart werden konnte. Der Sprach- und Integrationsmittler wird weiterhin bei notwendigen Gesprächen mit dem Vater eingesetzt.

Die drei Einzelfälle verdeutlichen beispielhaft, dass Sprach- und Integrationsmittler*innen eine Brücke der Verständigung zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen und Gesellschaftssystemen mit ihren divergierenden Verständnissen von Versorgung, Denkweisen, Bräuchen und Gewohnheiten schlagen und heben somit den Mehrwert, den die Kulturmittlung zum professionellen Dolmetschen beiträgt, hervor.

Projekt „Sprachmittlerpool für die Stadt Köln“
Statistische Erfassung der Einsätze von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen
vermittelt durch den *bikup Sprachmittlerpool NRW* für die Stadt Köln

Erstellt von Wladimir Giurano
bikup Sprachmittlerpool NRW der *bikup* gemeinnützigen GmbH

Stand: 31.12.2018